

Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report)



2 0 2 2

PT Indolife Pensiuntama berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

☎ 021 - 522 3771 🌐 www.indolife.co.id ✉ csso@indolife.co.id

DAFTAR ISI

1. Strategi Keberlanjutan	2
2. Kinerja Aspek Keberlanjutan	3
a. Aspek Ekonomi.....	3
b. Aspek Sosial dan Lingkungan	3
3. Profil Perusahaan.....	4
a. Visi, Misi dan Nilai-Nilai.....	4
b. Jaringan Kantor.....	5
c. Skala Usaha Perusahaan.....	5
d. Produk dan Layanan.	6
e. Keanggotaan Perusahaan Pada Asosiasi	6
4. Penjelasan Direksi.....	7
a. Respon Tantangan Dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan.....	7
b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan.....	9
c. Strategi Pencapaian Target.....	9
5. Tata Kelola Keberlanjutan	11
a. Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris & Direksi.....	11
b. Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan.....	11
c. Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan.....	12
d. Pemangku Kepentingan.....	12
e. Permasalahan Keuangan Berkelanjutan.....	13
6. Kinerja Keberlanjutan.....	14
a. Membangun Budaya Keberlanjutan.....	14
b. Kinerja Ekonomi.....	14
c. Kinerja Sosial.....	15
d. Kinerja Lingkungan Hidup.....	18
e. Tanggung Jawab Pengembangan Produk	20

1. Strategi Keberlanjutan

Implementasi strategi keberlanjutan di PT. Indolife Pensionsama merupakan bentuk komitmen kami untuk terus bertumbuh dalam jangka panjang dan menciptakan nilai keberlanjutan bagi pemangku kepentingan. Dilakukan secara bertahap sesuai dengan kondisi di perusahaan dalam upaya memaksimalkan manfaat positif dan meminimalkan dampak negatif atas bisnis yang dilakukan.

Perusahaan pun mengikuti program tanggung jawab sosial dan lingkungan dengan tujuan mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Dengan tujuan bersama menuju pembangunan keuangan berkelanjutan, kami mempertahankan kolaborasi yang erat dengan para pemangku kepentingan, bekerjasama untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang di masa depan

Laporan Keberlanjutan ini dibuat & dikaji ulang secara konsisten dan berkesinambungan dan juga sebagai acuan dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan selanjutnya. Perusahaan menekankan pentingnya penerapan prinsip keuangan berkelanjutan di dalam internal perusahaan melalui sosialisasi kepada seluruh karyawan mengenai aksi keuangan berkelanjutan dan implementasinya dalam tanggung jawab sosial & lingkungan. Diharapkan dengan diterapkannya prinsip keuangan berkelanjutan ini kepada seluruh karyawan dapat membantu dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

Strategi keberlanjutan yang diterapkan Perusahaan mencakup aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup dengan melakukan kegiatan aksi keuangan secara terfokus, berkesinambungan dan berkelanjutan sehingga hasilnya mudah untuk diukur, terlihat secara nyata dan memiliki dampak positif terhadap masyarakat umum, industri asuransi dan juga internal perusahaan, seperti :

- a) Membentuk budaya perusahaan berbasis kinerja terkait tanggung jawab sosial dan lingkungan dengan memperkuat edukasi dan pelatihan nilai-nilai tanggung jawab sosial dan lingkungan kepada karyawan.
- b) Memperkuat keterlibatan masyarakat dengan berfokus pada tujuan pembangunan berkelanjutan.
- c) Menumbuhkan rasa bangga dan nilai positif karyawan terhadap Perusahaan.
- d) Membangun citra dan reputasi perusahaan yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan baik dari konsumen maupun mitra bisnis Perusahaan.
- e) Meningkatkan efektivitas kegiatan dan monitoring dengan memperkuat evaluasi program dan pengawasan kegiatan.

2. Kinerja Aspek Keberlanjutan

a. Aspek Ekonomi

Pandemi Covid-19 yang berlangsung lebih dari 2 tahun telah memukul kinerja perekonomian nasional, hampir semua sektor industri mengalami turbulensi, termasuk industri perasuransian. Selain efek negatif, pandemi juga memberikan efek positif bagi industri asuransi yaitu meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya asuransi kesehatan. Selain itu, pandemi juga menjadi momentum akselerasi transformasi digital di industri perasuransian.

Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mencatatkan total pendapatan premi industri asuransi jiwa (IAJ) tahun 2022 turun 5,3 persen (yoy) menjadi Rp 192,08 triliun dari tahun sebelumnya Rp 202,93 triliun. Adapun pendapatan premi secara *weighted* mengalami pertumbuhan 0,5 persen (yoy) atau mencapai Rp 108,18 triliun. Capaian total premi ini dinilai memberikan dampak penurunan penetrasi asuransi jiwa terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yang sampai akhir tahun 2022 baru mencatatkan angka sekitar 1 persen. Sementara jika dibandingkan dengan capaian tahun 2021, penetrasi asuransi jiwa terhadap PDB berada di kisaran angka 1,2 persen.

Meskipun begitu, pertumbuhan pada total tertanggung industri asuransi jiwa mencapai 85,01 juta orang dari sebelumnya 65,20 juta orang mengindikasikan target pasar industri asuransi jiwa semakin luas. Artinya, produk asuransi yang dipasarkan Industri Asuransi Jiwa sudah lebih menysasar kepada kalangan masyarakat menengah ke bawah yang ingin memiliki atau menyadari kebutuhan atas perlindungan asuransi, tetapi dengan nilai premi atau nilai pertanggungan yang relatif lebih kecil.

Di sisi lain, PT. Indolife Pensiontama berhasil memperoleh pendapatan premi sebesar Rp.12,19 triliun dengan pencapaian laba tahun berjalan sebesar Rp.263,07 milyar. Sedangkan dari sisi aset, perusahaan mencatatkan aset sebesar Rp.52,59 triliun dengan jumlah investasi sebesar Rp.52,27 triliun.

b. Aspek Sosial dan Lingkungan

Perusahaan meyakini kinerja ekonomi yang baik dapat mendukung penciptaan nilai pada aspek lingkungan dan sosial, yang bermanfaat bagi seluruh pemangku kepentingan. Capaian ini tidak terlepas dari upaya perusahaan untuk mengupayakan pencapaian target dengan memaksimalkan sumber daya, memanfaatkan peluang, dan berinovasi.

Dengan semangat mengimplementasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, perusahaan telah dan akan melakukan kegiatan yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat seperti literasi keuangan, bantuan sosial dan kegiatan lainnya sesuai dengan program yang telah ditetapkan.

3. Profil Perusahaan

PT. Indolife Pensionsama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang asuransi jiwa dan dana pensiun, memulai bisnisnya pada tahun 1991 melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor KEP 585/KM.13/1991. Sebagai anggota kelompok usaha Salim Grup yang berpusat di Jakarta, PT. Indolife Pensionsama dikenal memiliki kondisi keuangan yang kuat dan komitmen pelayanan yang prima bagi nasabahnya.

Beroperasi atas dasar prinsip kehati-hatian dan soliditas manajemen yang arif, PT.Indolife Pensionsama berkembang dan bertahan didalam kancah kompetisi lembaga keuangan yang ketat.

Keunggulan yang menjadi kunci keberhasilan PT. Indolife Pensionsama dalam menjalankan usaha adalah low cost company, program-program asuransi yang memberikan perlindungan bagi para nasabahnya, serta perlindungan finansial yang optimal. Selain itu, ketepatan waktu dan kemudahan dalam penyelesaian klaim, kecepatan proses penerbitan polis serta mampu menyelesaikan segala tantangan memberikan andil yang besar dalam menjaga kepercayaan nasabah selama ini.

a. VISI, MISI dan NILAI-NILAI

VISI

Memberikan Solusi Terbaik Untuk Kebutuhan Proteksi dan Finansial Masyarakat.

MISI

1. Memberikan hasil guna bagi nasabah/ pemegang polis.
2. Memberikan keuntungan bagi pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan yang berkembang bersama masyarakat.
4. Menjadi perusahaan asuransi jiwa yang termasuk dalam 5 besar di Indonesia.

Nilai Perusahaan

TEAM WORK

KERJASAMA dengan menggabungkan seluruh potensi yang dimiliki seluruh elemen perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

ASSURE

KEPASTIAN nasabah menerima hak-haknya, kepastian keuntungan pemegang saham dan kepastian serta ketenangan lingkungan kerja dalam meningkatkan produktifitas dari setiap elemen perusahaan.

FUN

KECERIAAN seluruh elemen perusahaan dalam menjalani rutinitas dan menghadapi persaingan yang semakin ketat

TOGETHERNESS

KEBERSAMAAN setiap elemen perusahaan dengan tidak adanya perbedaan status dalam perusahaan sehingga bisa bersama-sama menjadi penggerak dari roda perusahaan dalam mencapai tujuannya.

b. Jaringan Kantor**KANTOR PUSAT
PT. INDOLIFE PENSIONTAMA**

Wisma Indocement Lt. 2
 Jl. Jend. Sudirman Kav. 70 - 71
 Jakarta 12910
 Phone : (021) 522 4074 (Hunting)
 Fax : (021) 522 4080
www.indolife.co.id

KANTOR PEMASARAN

Terdiri dari 78 Kantor Pemasaran yang terdaftar di OJK
 dan tersebar di beberapa propinsi dan kota di Indonesia.

c. Skala Usaha Perusahaan**c.1. Skala Perusahaan**

Uraian	Satuan	31 Desember 2022
Pendapatan Premi	Milyar	12.186,22
Laba tahun berjalan	Milyar	263,07
Total Aset	Milyar	52.585,44
Total Ekuitas	Milyar	18.589,74
Total Liabilitas	Milyar	33.995,70
Jumlah Kantor Pusat	Kantor	1
Jumlah Kantor Pemasaran	Kantor	78

c.2. Jumlah Karyawan

Per 31 Desember 2022, jumlah tenaga kerja di PT. Indolife Pensiontama sebanyak 600 orang yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia.

KETERANGAN		Jumlah
A	Jumlah Pegawai	600 Orang
B	Berdasarkan Jenis Kelamin	
	Laki-laki	190 Orang
	Perempuan	410 Orang
C	Berdasarkan Usia	
	< 25 Tahun	7 Orang
	25 - 34 tahun	188 Orang
	35 - 44 Tahun	203 Orang
	45 - 54 Tahun	163 Orang
	> 54 Tahun	39 Orang
D	Berdasarkan Pendidikan	
	SD - SLTP	9 Orang
	SMA - Sederajat	257 Orang
	Diploma 1 - 3	92 Orang
	Strata 1 - 3	242 Orang
E	Berdasarkan Status Ketenagakerjaan	
	Pegawai Tetap	456 Orang
	Pegawai Tidak Tetap (Kontrak)	144 Orang

c.3. Kepemilikan Saham Perusahaan

No	Pemegang Saham	Kepemilikan Saham
1	PT. Lintas Sejahtera Langgeng	49,73%
2	PT. Cakra intan Sakti	49,73%
3	Anthony Salim	0,54%
TOTAL		100,00%

c.4. Wilayah Operasional

Wilayah Operasional Pemasaran PT. Indolife meliputi :

- DKI JAKARTA
- BANTEN
- JAWA BARAT
- JAWA TENGAH
- DI YOGYAKARTA
- JAWA TIMUR
- SUMATERA UTARA
- SUMATERA SELATAN
- KEPULAUAN RIAU
- KALIMANTAN BARAT
- KALIMANTAN TIMUR

d. Produk dan Layanan

Dalam hal produk dan layanan perusahaan tetap memperhatikan pengembangan teknologi sebagai faktor utama, dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan, rasa aman dan kenyamanan dalam bertransaksi dengan menghadirkan inovasi produk dan layanan prima dengan berbagai fitur yang memudahkan bertransaksi.

Berikut ini adalah produk yang dipasarkan perusahaan :

- a. Asuransi Jiwa Individu
 - USAVE
 - STUDYSAVE 300
 - SENTOSA
 - STUDYSAVE BERTAHAP
 - STUDYSAVE MUSTIKA
 - STUDYSAVE PLUS
 - STUDYSAVE PERMATA
- b. Asuransi Jiwa Kumpulan
 - GTF (Group Term-First)
 - Micro-50

e. Keanggotaan Perusahaan Pada Asosiasi

PT. Indolife Pensiantama menjadi anggota dalam Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan ikut serta dalam kegiatan yang diadakan oleh Asosiasi tersebut.

4. Penjelasan Direksi

Pemangku Kepentingan Yang Terhormat,

Sepanjang tahun 2022, PT. Indolife Pensiontama mengemban kepercayaan untuk terus berkarya dan meningkatkan kejayaan Perusahaan. Di tengah tantangan dinamika global dan pemulihan pasca pandemi COVID-19, kami memperkuat strategi dalam bekerja produktif, efektif dan efisien. Bagi kami, tantangan menjadi momentum untuk terus memperbaiki diri dan memaksimalkan potensi yang dimiliki. Laporan Keberlanjutan ini merupakan komitmen perusahaan untuk berkontribusi positif dalam masyarakat melalui prinsip keuangan berkelanjutan.

a. Respon Tantangan Dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

a.1. Penjelasan Nilai Keberlanjutan

Pembangunan berkelanjutan sangat memperhatikan dampak dari setiap tindakan sosial dan ekonomi terhadap lingkungan hidup. Dampak buruk terhadap lingkungan hidup harus dihindari dari setiap kegiatan sosial dan ekonomi sehingga kelestarian lingkungan tetap terjaga pada masa sekarang dan pada masa mendatang. Nilai keberlanjutan dapat terjadi apabila keuntunganyang diciptakan lebih besar dari biaya ekonomi, sosial, dan lingkungan. Oleh karena itu, perusahaan terus berupaya memprioritaskan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan agar dapat terus menciptakan manfaat. Hal ini kami lakukan dengan mengidentifikasi potensi dampak negatif lingkungan dan sosial yang mungkin timbul dari kegiatan bisnis dan operasional kami.

Perusahaan mendorong agar setiap jenis kegiatan operasional tetap memperhatikan kelestarian lingkungan dengan meminimalisir dampak negatif terhadap lingkungan. Upaya ini dilakukan untuk mendukung pencapaian pembangunan berkelanjutan dalam kegiatan bisnisnya, baik melalui inklusi & literasi ramah lingkungan dan kegiatan operasional ramah lingkungan, sekaligus memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Sehingga dapat mendukung keuangan berkelanjutan yang telah dicanangkan oleh pemerintah maupun Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

a.2. Respon Perusahaan terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Salah satu tantangan yang kami hadapi yaitu terkait risiko-risiko yang secara tidak langsung memberikan dampak pada kegiatan operasional perusahaan. Kami mengidentifikasi tantangan dalam pelaksanaan keuangan berkelanjutan, dari internal yaitu pengembangan kapasitas internal terkait isu lingkungan sosial dan ekonomi, sedangkan tantangan eksternal yaitu masih terbatasnya regulasi dan guideline untuk lembaga keuangan dalam penerapan keuangan berkelanjutan, belum populernya keuangan berkelanjutan di masyarakat, kurangnya insentif pemerintah untuk proyek-proyek ramah lingkungan serta terbatasnya mitra kerja yang memahami konsep keuangan berkelanjutan.

a.3. Komitmen Manajemen

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan memuat kegiatan yang akan dilaksanakan selama kurun waktu satu hingga lima tahun ke depan, meliputi Pengembangan Produk Berkelanjutan, Pengembangan Organisasi dan SDM dan Penyesuaian Tata Kelola Internal dan Manajemen Risiko. Melalui penyusunan rencana aksi tersebut, maka implementasi keuangan berkelanjutan diharapkan dapat lebih terarah dan terukur, sehingga akan menjadi dasar bagi perusahaan untuk mendukung pencapaian Sustainable Development. Langkah panjang ini membutuhkan kerjasama semua pihak agar dapat terwujud secara optimal. Tantangan perubahan yang sangat cepat membutuhkan langkah yang cepat pula.

Komitmen Perusahaan ditunjukkan dengan :

- Mematuhi peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan.
- Mengelola secara independen, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, terbebas dari benturan kepentingan dan tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif.
- Berpegang pada etika bisnis dan standar prosedur operasional dalam mengelola Perusahaan.
- Memberikan informasi yang akurat dan memadai untuk memenuhi kebutuhan pihak yang berkepentingan

Melalui komitmen ini, fungsi pengawasan dan pengelolaan Perusahaan semakin meningkat dan juga memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Untuk menjamin pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang efektif, maka dibentuklah organ perusahaan dengan peran dan tanggung jawab yang jelas. Berdasarkan Undang-Undang menyebutkan bahwa Organ Perusahaan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Direksi dan Dewan Komisaris yang masing-masing memiliki wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan dan Peraturan Perundang-undangan.

a.4. Tantangan Pencapaian Kinerja

Walaupun tren COVID-19 menurun dan pembatasan kegiatan sosial yang masih diberlakukan, menjadi salah satu tantangan yang dapat memengaruhi aspek ekonomi, lingkungan, sosial, ataupun menghambat kinerja keuangan berkelanjutan. Selain itu, upaya melanjutkan pembangunan budaya perusahaan yang berbasis kinerja terkait tanggung jawab sosial dan lingkungan dengan meningkatkan komunikasi dan keterlibatan karyawan dalam program serta membangun siklus umpan balik dan perbaikan terhadap program keuangan berkelanjutan dilakukan secara bertahap.

Kondisi ini mendorong perusahaan untuk melakukan beberapa penyesuaian terhadap beberapa rencana kerja kami. Namun demikian, kami tetap optimis karena kami dan seluruh pemangku kepentingan bekerja sama untuk mengelola dan mengatasi dampak yang terjadi.

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

b.1. Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Kami telah memulai beberapa inisiatif dengan tujuan utama mengurangi jejak lingkungan, terutama emisi dari kegiatan operasional. Kami memantau penggunaan sumber daya (kertas, energi, air) dan melanjutkan inisiatif penghematan ke kantor pemasaran Indolife lainnya. Inisiatif-inisiatif ini sejalan dan berkolaborasi dengan tujuan untuk mencapai netralitas karbon.

b.2. Penghargaan

- 1) **Infobank & Isentia**, 2nd Rank Asuransi Jiwa Konvensional, dengan kategori Premi Bruto Rp.5 triliun s/d Rp.10 triliun, 7 April 2022
- 2) **The Iconomics**, The Winner of Indonesia Top 50 Insurance Awards 2022, kategori Asuransi Jiwa dengan Asset 25-40 Triliun, 29 Juni 2022
- 3) **Infobank**, Financial Performance Full Year 2021 – Excellent, 23rd Insurance Awards, 28 Juli 2022
- 4) **Media Asuransi**, Life Insurance Market Leaders Award 2022, 1 September 2022
- 5) **Warta Ekonomi**, Best Insurance 2022 with Top Financial Performance and Company Business Strategy to Optimizing Insurance Services, dengan kategori, Asuransi Jiwa dengan Total Asset diatas 25 Triliun, 27 Oktober 2022
- 6) **Info Ekonomi & Trans n CO**, Top Corporate Finance Award 2022, dengan kategori Membangun Corporate Brand dan Kinerja Keuangan yang Baik, 26 Oktober 2022
- 7) **THE FINANCE**, Best Performing Life Insurance 2022, Based on Financial Performance 2020-2022, dengan category Life Insurance With Gross Premium Above Rp.5 Trillion, 24 Nopember 2022

c. Strategi Pencapaian Target

Penerapan strategi keberlanjutan PT Indolife Pensiontama merupakan bentuk komitmen kami untuk terus bertumbuh dalam jangka panjang dan menciptakan nilai keberlanjutan bagi pemangku kepentingan.

Implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan merupakan peta jalan kami dalam melakukan aktivitas yang terkait dengan aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi, serta untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan diperbarui setiap tahun dan target ataupun komitmen yang tercantum didalamnya ditingkatkan seiring dengan peningkatan kesiapan perusahaan.

Kami berkeyakinan bahwa prospek penjualan asuransi yang mendukung keuangan berkelanjutan sangat menjanjikan pada masa mendatang terlepas dari tantangan tahun 2022 dengan pandemi Covid-19. Kami akan terus mempertahankan dan meningkatkan segala pencapaian dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik di setiap tingkat usaha.

Atas nama seluruh jajaran Direksi, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan atas dukungan dan kerja sama yang diberikan. Apresiasi setinggi-tingginya juga saya sampaikan pada Insan Indolife Pensionsama atas dedikasi dan komitmen dalam perjalanan keberlanjutan Perusahaan di tahun 2022. Mari terus bergandengan tangan, menguatkan sinergi, dan mengakselerasi inovasi untuk mewujudkan masa depan yang lebih hebat

Jakarta, 28 April 2023



Andreas S. Soedijianto

Direktur Utama

5. Tata Kelola Keberlanjutan

Untuk meningkatkan pengelolaan aspek sosial, lingkungan dan ekonomi, serta upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, perusahaan terus memperkuat penerapan tata kelola keberlanjutan. Perusahaan menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) yang dijalankan dengan penuh tanggung jawab, etika, transparansi, dan integritas menjadi salah satu kunci keberlanjutan usaha perusahaan. Perusahaan senantiasa menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik secara konsisten dan berkesinambungan serta menjadikan prinsip-prinsip GCG sebagai landasan untuk melaksanakan kegiatan operasional yang sejalan dengan POJK 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian.

PT. Indolife Pensionsama juga telah membentuk organ pendukung, di jajaran Dewan Komisaris dibentuk komite-komite fungsional untuk mengoptimalkan fungsi pengawasan, demikian pula di jajaran Direksi telah dibentuk komite-komite yang membantu pelaksanaan tugas pengelolaan perusahaan dan jalannya implementasi tata kelola perusahaan yang baik.

a. Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris & Direksi

Dewan Komisaris memberikan nasihat dan arahan dalam melakukan pengawasan terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh Direksi. Setiap anggota Dewan Komisaris memiliki tugas dan tanggung jawab sebagaimana tertuang dalam anggaran dasar perusahaan. Dalam memenuhi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (good corporate government), membentuk komite-komite sesuai peraturan yang berlaku dan komite lain yang diperlukan perusahaan.

Direksi menjalankan tugas dan tanggung jawab atas pengurusan perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan untuk kepentingan pemegang saham dan stakeholders sesuai dengan ketetapan dalam Anggaran Dasar Perusahaan. Selain mencapai visi dan misi perusahaan, Direksi bertanggung jawab terhadap kinerja aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan di dalam perusahaan disertai pendelegasian tugas dan tanggung jawab terkait pelaksanaan kegiatan terkait aspek sosial, lingkungan dan ekonomi pada setiap lini perusahaan.

b. Pengembangan Kompetensi Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan terus meningkatkan pemahaman, wawasan dan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan di seluruh jenjang jabatan melalui berbagai kegiatan. Perusahaan berkomitmen untuk mendukung serta memberikan akses pelatihan dan pengembangan melalui keikutsertaan dalam pelatihan baik pelatihan internal ataupun eksternal terkait keuangan berkelanjutan ataupun sosialisasi Keuangan Berkelanjutan yang diadakan oleh pemerintah.

Di tahun 2022 perusahaan telah mengadakan dan mengikuti beberapa pelatihan, webinar ataupun sertifikasi untuk meningkatkan ketrampilan dan kompetensi pegawai Indolife antara lain :

1. Supporting a Strong, Inclusive and Sustainable Recovery
2. Managing Environmental, Social and Governance Risk In Insurance Business
3. Penyelesaian Pengaduan Konsumen
4. Preventing & Combating Financial Crime in Financial Services Industry
5. Data Science and Statistics Using Python & R
6. Digital Transformation and Artificial Intelligence
7. Strategi Penyiapan Digital Talent Guna Mendukung Transformasi Digital Di Industri Jasa keuangan
8. Digital Governance : Prasyarat untuk mendukung Transformasi Digital
9. ComTIA Security+
10. Selling Skill & Persuasive Selling Skill
11. Penerapan Program APU & PPT Pada Perusahaan serta Sosialisasi Pengembangan Sistem Informasi Program Anti Pencucian Uang
12. Komunikasi yang Efektif
13. Mengakselerasi Penerapan GCG Sebagai Pertahanan Industri dan Tantangan Penerapannya
14. Anti Bribery Management System : Experience Through Integrity
15. Menciptakan Stabilitas Sistem Keuangan melalui Pengembangan Industri Jasa Keuangan yang Sehat, Efisien dan Berintegritas

c. Manajemen Risiko Keuangan Berkelanjutan

Manajemen risiko menjadi salah satu praktik tata kelola perusahaan yang baik guna mendukung keberlanjutan PT. Indolife Pensiontama. Perusahaan mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi atas penerapan keuangan berkelanjutan yang berkaitan dengan aspek sosial, ekonomi dan lingkungan berdasarkan prosedur yang berlaku. Manajemen risiko juga diterapkan secara terintegrasi dalam setiap tahapan operasional perusahaan.

Salah satu tantangan atas perkembangan keuangan berkelanjutan adalah cepatnya perubahan teknologi digital yang masih belum sepenuhnya diikuti dengan kesiapan infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia. Terlebih, masih terdapat mitra yang berorientasi pada pencapaian ekonomi, tanpa memperhatikan aspek lingkungan dan sosial. Namun demikian, perusahaan akan menghadapi tantangan ini dengan terus melakukan komitmennya dalam mendukung penciptaan konsep keuangan berkelanjutan.

d. Pemangku Kepentingan

PT Indolife Pensiontama telah mengidentifikasi pemangku kepentingan internal dan eksternal berdasarkan penilaian dan pertimbangan faktor kebutuhan, peran, pengaruh, dan dampak. Kami terus berupaya menciptakan hubungan harmonis dan strategis guna menjaga keberlanjutan operasional Perusahaan. Pemangku kepentingan perusahaan terdiri dari nasabah, pemegang saham, karyawan, pemerintah, Otoritas Jasa Keuangan, mitra kerja dan masyarakat. Identifikasi

pemangku kepentingan perusahaan dilakukan dengan metode pemetaan pemangku kepentingan. Perusahaan melibatkan pemangku kepentingan dalam setiap pengambilan keputusan strategis, terutama yang berkaitan dengan isu keberlanjutan, termasuk keterlibatan pada penyusunan Laporan Keberlanjutan ini.

e. Permasalahan Keuangan Berkelanjutan

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016, setidaknya terdapat empat tujuan inklusi keuangan. Pertama, untuk meningkatkan akses masyarakat pada suatu produk, lembaga atau layanan jasa keuangan. Kedua, untuk menyediakan produk atau layanan jasa keuangan PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan). Ketiga, meningkatkan produk atau layanan jasa keuangan yang bisa disesuaikan dengan kemampuan dan keperluan masyarakat luas. Terakhir, demi meningkatkan kualitas produk serta layanan jasa keuangan.

Sedangkan, manfaat dari Inklusi Keuangan itu minimal adalah :

1. Membantu meningkatkan pemerataan ekonomi.
2. Memberikan pemahaman pada masyarakat.
3. Mempersiapkan rencana keuangan dengan baik
4. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara.

Beberapa alasan penyebab masyarakat belum mendapatkan akses terhadap jasa, produk, atau layanan keuangan formal, yaitu:

1. Keterbatasan akan jangkauan biaya.
2. Keterbatasan informasi.
3. Produk, sistem, atau layanan keuangan formal yang tidak sesuai dengan kebutuhan.
4. Sarana yang tidak sesuai.

Berdasarkan penjelasan tersebut, bisa disimpulkan bahwa tujuan utama dari inklusi keuangan adalah demi menghindari adanya ketimpangan ekonomi di berbagai lapisan masyarakat. Karena dengan memanfaatkan inklusi keuangan, maka akan memudahkan setiap masyarakat untuk bisa mendapatkan akses produk atau layanan keuangan secara lebih menyeluruh untuk bisa digunakan secara baik.

Inklusi keuangan menjadi salah satu fokus perhatian untuk merespon tingginya kelompok masyarakat yang termasuk dalam kategori *"in the bottom of pyramid"* (pendapatan rendah dan tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, penyandang disabilitas, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas legal dan masyarakat pinggiran), dan mereka tergolong uninsured/uninsurable.

Inilah salah satu tantangan dan masalah yang dihadapi dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. Melalui program Inklusi Keuangan, PT. Indolife berusaha untuk menjangkau dan meningkatkan jumlah masyarakat yang mengerti dan memiliki akses terhadap layanan perasuransian.

6. Kinerja Keberlanjutan

Sebagai institusi perasuransian, pemasaran produk asuransi menjadi isu yang sangat perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi tingkat kesehatan keuangan secara signifikan. Untuk itu, perusahaan tidak hanya memperhatikan dan berfokus pada aspek ekonomi, namun juga senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengintegrasikan prinsip keuangan berkelanjutan yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan ke dalam berbagai kebijakan dan program.

a. Membangun Budaya Keberlanjutan

Sesuai dengan tujuan rencana keuangan berkelanjutan yaitu pengembangan SDM tingkat lanjut dengan pengembangan sistem pelatihan mandiri, pelaksanaan edukasi nasabah terkait dengan perlunya menjaga lingkungan hidup dan berperan aktif dalam kegiatan yang berorientasi pada lingkungan hidup, maka perlu dilakukan transformasi budaya kerja yang memastikan perilaku para pegawai mendukung kolaborasi, sinergi, pertumbuhan bisnis dengan sehat dan sebagai *motor penggerak dalam membangun budaya keuangan berkelanjutan*.

Dalam membangun budaya kerja berkelanjutan, perusahaan memiliki tim aksi keuangan berkelanjutan yang melibatkan internal perusahaan mulai dari level yang tertinggi sampai terendah. Tim aksi tersebut bertanggung jawab untuk melakukan internalisasi budaya di setiap unit kerja. Tim tersebut bertugas untuk menetapkan, melakukan dan mendorong orang lain untuk melakukan hal yang benar disertai membuat peraturan, prosedur atau metode yang dapat mendukung penerapan budaya berkelanjutan.

b. Kinerja Ekonomi

dalam Milyar Rupiah

No	Deskripsi	Per 31 Desember 2022
1	Pendapatan Premi	12.186,22
2	Klaim dan Manfaat Dibayar	10.536,89
3	Beban Usaha	332,32
4	Hasil Investasi	3.344,08
5	Laba Tahun Berjalan	263,07
6	Investasi	52.272,09
7	Ekuitas	18.589,74
8	Total Asset	52.585,44

Tahun 2022 merupakan tahun yang memberikan harapan baru seiring keberhasilan Pemerintah dalam menanggulangi pandemi Covid-19. Meskipun masih terdapat ketidakpastian kondisi ekonomi akibat ketidakstabilan kondisi geopolitik dunia yang berdampak pada inflasi global. Namun diharapkan perekonomian Indonesia akan mengalami pertumbuhan yang baik. Pendapatan premi merupakan salah satu

komponen yang berpengaruh terhadap pencapaian laba perusahaan. Untuk menghadapi dinamika bisnis usaha perasuransian yang semakin kompetitif, maka perusahaan diharapkan selalu meningkatkan perolehan premi dan daya saing dengan memperhatikan pengembangan produk, kualitas SDM dan strategi pemasaran. Pemulihan yang terus terjadi pada sektor pasar keuangan berpengaruh positif pada pertumbuhan nilai investasi perusahaan (terutama portofolio saham, surat utang dan reksadana) serta imbal hasil investasi yang baik.

Per 31 Desember 2022 perusahaan membukukan pendapatan premi sebesar Rp.12,19 triliun. Pertumbuhan pendapatan premi yang signifikan dengan pencapaian hasil investasi sebesar Rp. 3,34 triliun dan pengendalian Klaim dan Manfaat dibayar sebesar Rp. 10.536,89 triliun serta beban usaha sebesar Rp.332,32 milyar memberi kontribusi yang penting bagi perolehan laba tahun berjalan sebesar Rp.263,07 miliar.

c. Kinerja Sosial

c.1. Pelayanan Yang Setara

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan atas produk / jasa yang setara kepada seluruh nasabah. Perusahaan memiliki jaringan kantor pemasaran yang tersebar di berbagai kota besar di Indonesia untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

c.2. Ketenagakerjaan

Perusahaan menerapkan prinsip kesetaraan bagi semua pegawai mulai dari proses rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karier hingga masa purnabakti serta menjalankan praktik pengelolaan sumber daya manusia dan hubungan ketenagakerjaan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku khususnya undang-undang ketenagakerjaan.

Hal ini diwujudkan diantaranya dengan :

- a. Penetapan standar upah karyawan, termasuk fasilitas lain sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- b. Memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan tanpa memandang suku, agama, ras dan jenis kelamin dalam mengembangkan karir.
- c. Tidak mempekerjakan pekerja dibawah umur untuk setiap seluruh kegiatan operasional perusahaan.
- d. Tidak menerapkan praktek kerja paksa, baik jam kerja maupun jam istirahat telah diatur dalam Peraturan Perusahaan

Lingkungan Bekerja

Menciptakan lingkungan yang layak dan aman dengan terus memaksimalkan implementasi kesehatan dan keselamatan kerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas pegawai. Guna terlaksananya iklim kerja yang efektif, kondusif dan kooperatif, yang selanjutnya akan berdampak pada pembentukan sumber daya manusia yang unggul. Oleh karena itu perusahaan bekerja sama dengan pengelola gedung, ruko atau bangunan untuk memastikan tempat kerja yang aman, nyaman & sehat.

Pelatihan & Kompetensi

Untuk mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten, perusahaan menjalankan berbagai program pelatihan dan pendidikan internal, melalui coaching, mentoring, hingga mendapatkan sertifikasi keahlian, hingga memberikan kesempatan pendidikan lanjutan untuk karyawan.

Untuk memastikan seluruh karyawan mendapatkan pelatihan dan pengembangan, perusahaan menerapkan model kompetensi pengembangan sumber daya manusia yang diadakan secara rutin dan diukur dengan Evaluasi Pelaksanaan Pelatihan dengan tujuan meningkatkan skill dan kompetensi para karyawan diharapkan meningkatkan budaya kerja yang mendukung keuangan berkelanjutan.

c.3. Kemasyarakatan

Inklusi dan Literasi Keuangan

Dengan tujuan untuk mewujudkan peningkatan pengetahuan, pemahaman dan ketersediaan akses masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan, maka perusahaan mengadakan kegiatan inklusi dan literasi keuangan dengan menyelenggarakan webinar pada 26 Oktober 2022. Peserta webinar ini dihadiri oleh PT Salim Chemical Division.



Pada segmen pertama, disampaikan informasi terkait asuransi beserta berbagai produknya. Kemudian pada segmen kedua, disampaikan mengenai Asuransi Mikro. Bukan tanpa alasan, hal ini dikarenakan anggapan masyarakat bahwa asuransi itu mahal, maka Indolife Pensionsama menyampaikan adanya Asuransi Mikro dengan premi relatif murah yang bisa menjadi pilihan tepat bagi masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah. Hal ini membuktikan bahwa asuransi dapat menjangkau semua kalangan.



Webinar berjalan dengan baik dan lancar. Antusias peserta terlihat dari sesi tanya jawab yang diadakan. Melalui kegiatan ini, diharapkan masyarakat tidak lagi beranggapan bahwa asuransi itu mahal dan suatu pengeluaran yang sifatnya tidak penting



Dengan diadakannya acara Edukasi dan Literasi Keuangan tersebut diharapkan akan menambah pengetahuan mengenai manfaat menabung dan berasuransi sejak dini.

Tanggung jawab Sosial dan Lingkungan

Dengan semangat menjalankan kebaikan dan mengimplementasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, perusahaan telah melakukan aktivitas berbagi bantuan sosial kepada beberapa pihak diantaranya :

- 1) Bertepatan dengan bulan Ramadhan 1442H, kunjungan ke Panti Asuhan Khusus Yatim As-Syafi'iyah tanggal 27 April 2022, beralamat di Jl. Jatiwaringin Raya No.76, Pondok Gede, Bekasi. Acara tersebut bertema Ramadhan Berkah yang bertujuan untuk saling berbagi kepada anak-anak yatim yang sedang mondok dan belajar di Pesantren Khusus Yatim As-Syafi'iyah.
- 2) Panti Asuhan Guna Nanda, tanggal 8 Nopember 2022, beralamat di Jl. Tambun Rengas RT.12/RW.01, Cakung Timur, dimana memiliki anggota sebanyak 33 orang dari anak-anak hingga dewasa
- 3) Yayasan Rumah Piatu Muslimin tanggal 8 Nopember 2022, yang terletak di Jl. Kramat Raya No.11, Senen - Jakarta Pusat dimana yayasan ini menampung sebanyak 54 anak.
- 4) Rumah Yatim Piatu Hindu Anantha, tanggal 12 Nopember 2022, yang beralamat di ITC Cempaka Mas Office Tower, Lt.8 Jakarta Pusat. Yayasan ini membantu 72 orang dengan mayoritas anak-anak di wilayah DKI Jakarta.
- 5) Yayasan Talenta Kasih, tanggal 12 Nopember 2022, di Jl, Pangkalan Asem Raya No.2, Cempaka Putih Barat, Jakarta Pusat, dilokasi ini perwakilan perusahaan memberikan motivasi kepada anak-anak dengan belajar, bermain & bernyanyi.

- 6) Yayasan Kasih Mandiri Bersinar, tanggal 13 Nopember 2022, terletak di Jl. Bambu Kuning No.27, RT.08/RW.01, Jatipadang Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Yayasan ini membantu 73 orang dengan mayoritas anak-anak. Perwakilan perusahaan pun mensosialisasikan tentang menjaga lingkungan, memilah sampah dan membuang sampah dengan benar.
- 7) Panti Asuhan Putra Nusa, tanggal 13 Nopember 2022, terletak di Jl. Penjernihan 1 No.11, Pejompongan, Jakarta Pusat
- 8) Para Korban bencana alam gempa Cianjur, tanggal 28 Nopember 2022, berupa selimut, tenda pleton, pakaian bayi dan sembako untuk keadaan darurat. Penyaluran bantuan ke 6 titik lokasi yang tersebar di wilayah Cianjur.

d. Kinerja Lingkungan Hidup

Bukan rahasia bahwa kondisi fasilitas kerja yang tidak terjaga dan buruk, secara cepat membuat luar biasa sulit untuk memenuhi lingkungan yang sehat, bersih, dan rapi, terjaga untuk semua karyawan. Memastikan bahwa lingkungan tempat bekerja selalu terjaga kebersihannya adalah salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk menghindarkan diri dari serangan penyakit.

Perusahaan senantiasa berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman, sehingga dapat mengurangi probabilitas kecelakaan atau penyakit akibat kerja yang mengakibatkan demotivasi dan defisiensi produktivitas kerja. Perusahaan percaya bahwa dengan menciptakan lingkungan yang aman, sehat, dan kondusif maka akan mendukung efektivitas dan produktivitas kerja seluruh karyawan.

Sanitasi

Sanitasi adalah status kesehatan suatu lingkungan yang mencakup perumahan, pembuangan kotoran, penyediaan air bersih dan sebagainya. Sanitasi merupakan upaya menjaga kebersihan lingkungan dan kesehatan melalui pengawasan terhadap faktor lingkungan. Sanitasi dibutuhkan untuk melindungi setiap orang dari faktor yang menimbulkan gangguan kesehatan fisik maupun mental.

Sanitasi adalah faktor penting yang harus diperhatikan, terutama sarana air bersih, ketersediaan toilet, pengolahan air limbah, pembuangan sampah, dan pencemaran tanah.

Sebagai pihak penyewa gedung Wisma Indocement di Kantor Pusat, perusahaan menyerahkan tugas & tanggung jawab sanitasi kepada pihak yang menyewakan gedung yaitu PT. Serasi Tunggal Mandiri seperti sarana air bersih, ketersediaan toilet, pengolahan air limbah, pembuangan sampah, dan pencemaran tanah. Dalam pelaksanaannya, PT. Serasi Tunggal Mandiri selaku pihak yang menyewakan gedung telah memenuhi Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan sertifikasi ISO 45001:2018.

Tidak lupa di seluruh Kantor Pemasaran, perusahaan menghimbau pentingnya menjaga kebersihan lingkungan terkait sanitasi dasar. Selain itu, perusahaan pun selalu mensosialisasikan kepada seluruh karyawan akan pentingnya hemat dalam penggunaan air misalnya :

1. Menutup kran air dengan rapat setelah digunakan.
2. Membuka kran air tidak maksimal/100%, agar tidak banyak air yang terbuang.

Tempat Sampah Ramah Lingkungan

Salah satu langkah utama dalam pengelolaan sampah adalah sorting atau pemilahan, karena semakin hari semakin menumpuk, pemilahan sampah dari sumbernya merupakan salah satu upaya untuk mengelola sampah dan mengurangi dampak buruk yang dapat ditimbulkan dikemudian hari jika tidak dipilah dari awal oleh para karyawan. Di lingkungan kantor pusat, pengelola gedung telah menyediakan tempat sampah dengan kode berbeda berdasarkan fungsinya.

- (a) Organik : sampah yang berasal dari sisa makhluk hidup, yang mudah terurai secara alami tanpa proses campur tangan manusia dengan waktu yang cukup cepat, seperti Daun, Kayu, Kulit Telur, Bangkai Hewan dan Tumbuhan, Sisa Makanan.
- (b) Non Organik : sampah yang sudah tidak dipakai lagi dan sulit terurai namun dapat di daur ulang, seperti Kertas, Kaleng, Plastik, Majalah Bekas, Koran Bekas, Kemasan Minuman, Botol Kaca, Tisu.
- (c) B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun) : menampung khusus sampah B3 atau sampah dengan Bahan Berbahaya dan Beracun, seperti Battery, Pestisida, Hairspray, Detergen, Carbon Paper.

Sistem Kerja Ramah Lingkungan

Di lingkungan kecil, kita menghasilkan emisi dari kendaraan pribadi atau sampah rumah tangga. Di lingkup organisasi, perusahaan dapat menghasilkan polusi udara dan cairan limbah. Untuk mengurangi efek tersebut, perusahaan dapat menerapkan prinsip kantor ramah lingkungan. Memiliki kantor ramah lingkungan tidak mengharuskan perusahaan untuk membangun atau memindahkan lokasi gedung.

Hal ini di implementasikan dengan membangun kepedulian karyawan dalam menerapkan *sustainability culture* berupa penghematan listrik, penghematan air dan penghematan kertas.

Beberapa contoh inisiasi penghematan kertas :

- Menggunakan kertas bekas pakai, yaitu pemanfaatan bagian belakang kertas bekas pakai yang masih kosong (cetak bolak-balik)
- Mengurangi penggunaan kertas sebagai media cetak untuk dokumen yang tidak terlalu penting dan tidak membutuhkan tandatangan dan diarahkan ke dokumen digital atau data virtual

Beberapa contoh inisiasi penghematan listrik :

- Penggunaan atau penggantian lampu hemat energi, ke arah LED
- Penataan lampu sesuai dengan letak yang proporsional untuk mendapatkan pencahayaan yang optimal
- Mematikan pendingin ruangan (Ac Split), lampu, printer & komputer dan peralatan listrik lainnya bila sudah tidak digunakan

e. Tanggung Jawab Pengembangan Produk

Pengembangan Produk Keuangan Berkelanjutan

Perusahaan belum secara khusus mempunyai produk yang menuju ke arah program keuangan berkelanjutan. Namun demikian, perusahaan mengikuti isu perkembangan produk terkait keuangan berkelanjutan. Perusahaan terus berinovasi untuk menghasilkan produk berkualitas dan memberikan layanan terbaik. Dalam hal informasi dan teknologi (IT), perusahaan meyakini sistem yang terus dikembangkan dengan baik dapat meningkatkan efisiensi dari aspek biaya, waktu kerja bahkan hingga memberikan dampak baik bagi lingkungan dengan meminimalkan penggunaan kertas.

Keamanan Data Nasabah

Menjaga keamanan data perusahaan merupakan tugas bersama, baik di perusahaan maupun nasabah. Namun, diperlukan pengelolaan yang baik untuk menjaga keamanan data tersebut yang merupakan hal kunci dalam membangun dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Untuk itu diperlukan komitmen untuk senantiasa melakukan perlindungan nasabah dengan menjaga privasi dan keamanan data nasabah pada setiap transaksi yang dilakukan dan tidak melakukan penyebaran data pribadi nasabah kepada pihak lain. Data nasabah hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang dan disimpan dalam database berbasis teknologi tinggi minimal membatasi akses perangkat dengan password dan enkripsi.

Implementasi teknologi informasi (TI) untuk pengamanan data nasabah terus disempurnakan, antara lain melalui:

- *Backup Data* Perusahaan Secara Berkala (Pencadangan dan Pemulihan)
- *Threat Intelligence* yang melindungi sistem TI dari serangan *cyber attack* dan *phishing*
- *Security awareness* dan *dataleakage protection* yang menjamin keamanan dan kerahasiaan data di internal

Survei Kepuasan Nasabah

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah, maka dilaksanakan survey tentang kepuasan pelanggan PT. Indolife Pensiontama. Survey nasabah periode 2022 ini dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui apakah selama periode 2021 nasabah sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan. Survei dilakukan tetap menggunakan kuesioner berupa link URL yang dikirim langsung ke nomor handphone nasabah untuk diisi/ jawab sesuai pertanyaan yg diterima.

Penentuan sample yang digunakan adalah Metode Stratified Random Sampling dimana populasi dibagi strata-strata, baik secara simple random sampling maupun systemic random sampling. Responden dipilih secara proporsional berdasarkan jumlah peserta perorangan.

Dari keseluruhan pertanyaan yang di ajukan kepada responden di simpulkan bahwa pada survey kepuasan pelanggan PT Indolife Pensiontama periode 2022 ini nasabah merasa "Puas".